

Versión digital en :

<http://www.uam.es/mikel.asensio>

Evaluación de programas públicos y educativos del Museo y Parque Arqueológico Cueva Pintada⁴

Mikel Asensio¹, Carmen Gloria Rodríguez Santana² & José Ignacio Sáenz Sagasti²

¹ Universidad Autónoma de Madrid

² Museo y Parque Arqueológico Cueva Pintada

Resumen. Se presenta un plan de evaluación de los programas públicos y educativos del Museo y Parque Arqueológico Cueva Pintada, que desarrolla desde hace más de seis años una evaluación sistemática de la oferta del centro. Los estudios se han agrupado en cuatro estudios consecutivos. Se presenta el diseño general, y los diseños específicos y los resultados de los tres primeros años. Las técnicas utilizadas van desde las más clásicas de cuestionarios y observaciones a las más recientes como el SIPP (Sistema Interactivo de Participación de Públicos), un sistema tecnológico de evaluación y participación de grupos de personas que se muestra como un formato interesante y que ahorra tiempo esfuerzo en este tipo de evaluaciones. Las conclusiones muestran unos niveles de impacto y satisfacción muy altos, igual que los de fidelización o identificación; los perfiles identificados se han mantenido y se han ido ampliando, lo que ha permitido perfilar más adecuadamente los programas públicos y educativos y las campañas de comunicación. Se obtuvieron buenos resultados de comprensión y aprendizaje, aunque también se detectaron importantes errores y concepciones erróneas. Pero la consecuencia más positiva es en sí misma la creación de un plan de evaluación continuo y sistemático como herramienta para lograr un museo más eficiente.

Palabras clave. Museos, Aprendizaje transformativo, Audicencias Adultas.

4 Este capítulo es producto del Proyecto de I+D+i, promovido por el Ministerio de Educación y Ciencia (DIGICYT), a través de la Universidad Autónoma de Madrid, bajo la dirección de Mikel Asensio, titulado *“Lazos de Luz Azul: Estándares de Calidad en la Utilización de la Tecnología para el Aprendizaje en Museos y Espacios de Presentación del Patrimonio”* (SEJ2006-15352/EDUC); ver www.uam.es/mikel.asensio Y también se ha contado con la financiación de la Acción Complementaria: edu2009 – 06686-E/educ, del mismo organismo.

Abstract. *We present an evaluation plan of education and public programs of the Museum and Archaeological Park Painted Cave. This evaluation has been developing for more than six years, as a systematic assessment about the educational programs. The studies have been grouped into four consecutive studies. The overall design and the specific designs and results from the first three studies are presented. The techniques used range from classic questionnaires and observations to the most recent like the SIPP (Interactive System of Public Participation), a technological system of evaluation and participation for groups. It shows an interesting tool for saving time and resources in these assessments. The findings show high levels of satisfaction and very high impact, like loyalty or identification; the profiles have been maintained and have been expanding. Good results were obtained in understanding and learning, but also detected important errors and misconceptions. But the consequence more positive is the creation of an evaluation plan, continuous and systematic, as tool to achieve a museum more efficient.*

Key words. *Museums; Transformative Learning; Adult Audiences*

1.- El Museo y Parque Arqueológico Cueva Pintada.

Nuestro museo se sitúa en el entorno urbano actual, sobre una parcela semi-urbana agrícola del repoblamiento castellano producido a partir del siglo XVII, probablemente asociado a un ingenio azucarero, implantado sobre un yacimiento arruinado de uno de los barrios del poblado pre-hispánico de Agáldar, datado de manera mas o menos continuada entre los siglos VII al XIV. Este barrio se articula a su vez sobre el complejo troglodita que contiene la Cueva Pintada, una cámara decorada de altísimo valor simbólico para la cultura canaria actual y un elemento central para comprender sus primeras culturas nativas (Martín de Guzmán, et al., 1993).

La Cueva Pintada, fue descubierta en 1862. Desde entonces ha sufrido ciertos avatares de conservación y protección propios de las épocas, pero siempre fue considerada un elemento patrimonial de primer orden. Igualmente, en sucesivas fases se han desarrollado las campañas de correspondientes de excavación e investigación histórica, que han permitido construir un sólido discurso científico sobre el yacimiento (Onrubia, 2003), y que supone la base de su musealización.



*Cámara policromada excavada en toba volcánica,
conocida como la 'Cueva Pintada'.*

El museo abierto en 2006, se desarrolla sobre la base principal de un proyecto arquitectónico de cubrimiento de los restos arqueológicos del poblado (obra del arquitecto Javier Feduchi Benlliure), que asegurara la accesibilidad total al yacimiento y a la 'cueva pintada' como su elemento principal, que garantizara su conservación y progresivo estudio, incluyendo espacios de reserva arqueológica, y que permitiera los servicios y funciones de la institución patrimonial (Onrubia, Moreno & Antona, 1999).

El museo se dispuso de modo que arropara desde la parte alta de la colina al yacimiento, que a sus lados dejaba espacios abiertos de reserva y servicios. Una pasarela sobre los restos recorre el yacimiento y permite ver los interiores, incluida la propia cámara policromada mediante un sistema de burbuja que aísla a los visitantes del bio-clima interior de la cueva. La cultura material de la exposición permanente se sitúa como zona de acogida mientras que sendos audiovisuales interpretativos conforman la conexión con el recorrido del poblado mediante técnicas narrativas apoyadas en recursos naturales y virtuales, audiovisuales y digitales. Tras la visita al complejo de cueva pintada se pasa a una zona de reconstrucción de cuatro casas donde se recrea de manera física el exterior y el interior, en algunos casos mediante una metodología de arqueología experimental. Una de la preocupaciones de los especialistas y responsables del yacimiento desde su descubrimiento y una de las prioridades fundamentales desde su inauguración como parque-museo ha sido la conservación. La Cueva y en general todo el

yacimiento está sujeto a un estricto control de variables (geofísicas y de cargas) que pudieran afectar a su conservación y que sirven para regular medidas preventivas, de restauración o de gestión (Sainz et al., 2010), tratando de conformar un plan de buenas prácticas que se basa en un modelo de evaluación global.

2.- Los estudios de público y las evaluaciones de exposiciones y programas en el Museo y Parque Arqueológico Cueva Pintada.

El estudio de público supone el desarrollo de un estudio completo de públicos: reales, potenciales y no públicos; con estudios de los perfiles estructurales y funcionales, expectativas, detección de problemas de comprensión e ideas previas erróneas de los contenidos principales del mensaje expositivo, análisis de las necesidades y sensibilidades ante los distintos tipos de ofertas y servicios, y en general la detección de la opinión y la medición de los impactos.

La evaluación de la exposición supone también la realización de una evaluación sumativa de la oferta expositiva actual, con un análisis del funcionamiento de la oferta museográfica en uso y orientaciones sobre su optimización, que suele suponer la revisión de los siguientes aspectos relacionados con los tratamientos de los públicos: zonificación y servicios, acogida, consigna general y de grupos, control de taquilla, seguridad, organizador previo, cierre, auto-evaluación; estructura de los contenidos expositivos, ritmo y sintaxis expositiva; recorridos y cargas, flujos y velocidad, distribuidores y áreas de descanso; propuestas de elementos comunicativos adaptados a las audiencias; propuestas de programas públicos y educativos; propuestas de comunicación e orientaciones en la imagen de marca y el desarrollo gráfico, y propuesta de plan de comunicación.

Los Estudios de Público y la evaluación de las exposiciones son por tanto piezas centrales de la gestión de audiencias, de la que forman parte igualmente el diseño, el desarrollo y la evaluación de los programas públicos y del plan de comunicación. La evaluación de estudios de público ha ido evolucionando en los últimos años, desde el planteamiento clásico, más estructural, más cuantitativo, más pasivo, a un plan más funcional, más cualitativo y lo que es más importante, más participativo.

3.- Los Estudios de Público en el Museo y Parque Arqueológico Cueva Pintada: Visión y diseño empírico global.

3.1.- Visión.

El Museo y Parque Arqueológico Cueva Pintada se plantea la evaluación de la calidad de su servicio como una herramienta constante de control externo e interno de sus objetivos institucionales al servicio de la sociedad.

En este contexto el Museo y Parque Arqueológico Cueva Pintada encargó un estudio de público como un primer paso para una evaluación más amplia sobre públicos real y potencial, sobre sus perfiles e impactos, sobre las expectativas de estos públicos, sobre los impactos de los programas públicos y educativos, sobre la comprensión y aprendizaje producido por la visita en los distintos públicos, y sobre el uso de los espacios y los elementos expositivos.

3.2.- Diseño Empírico Longitudinal.

	1º estudio 2006-2007	2º estudio 2008-2009	3º estudio 2009-2010	4º estudio 2011-2012
Autocuestionario - impactos	X (1)	X (1)	X (2)	X (2)
Autocuestionario - perfiles	X (1)	X (1)	X (2)	X (2)
Autocuestionario - opiniones	X (1)	X (1)	X (2)	X (2)
Cuestionario expectativas	X			
Cuestionario mediadores	X			
Cuestionario Guías	X	X		X
Cuestionario prof.acomp.	X			
Cuestionario Web	X			X
Folleto comunicativo	X			X
Focus Group		X		
Cuestionario actividades		X		
Cuestionario cursos form.		X		
Cuestionario NEE-NEAE				X
Tareas comprensión-aprend. Adultos		X (1)	X (2)	X (2)
Tareas comprensión-aprend. escolares		X (1)	X (2)	X (2)
Meaning mapping		X (1)		X (1)
Tareas de inferencias narrativas				X (1)

(1) mediante papel y lápiz. (2) mediante clicers.

3.3.- Estudio del Primer Año.

A) DISEÑO: Tal como hemos visto en el diseño general, el primer año se administraron auto-cuestionarios para medir impactos, constatar los perfiles y recoger las opiniones. Además se administraron cuestionarios específicos de expectativas, mediadores, guías, profesores acompañantes de los grupos, y opinión en la web. Además se propuso un folleto comunicativo, se participó en cursos y jornadas de formación, se colaboró en acciones de divulgación y difusión, y se desarrolló una asesoría permanente sobre la gestión de públicos.

Las tareas fueron administradas sobre una muestra representativa de visitantes y usuarios:

- Estudio de impacto en base a una muestra de 309 visitantes, mediante auto-cuestionarios administrados al azar dentro de los grupos representativos de visitantes, distribuidos por horarios de visita, días de la semana y responsables de la visita, e incluyendo grupos escolares de secundaria y de primaria.
- Estudio de expectativas en visitantes, aplicado de manera individual, en profundidad, mediante cuestionarios de preguntas abiertas estructuradas, en base a una muestra de 23 visitantes.
- Estudio de mediadores, profesores acompañantes, y guías, sobre una muestra total de 15, mediante cuestionarios, largos y en profundidad, de preguntas abiertas.
- Estudio de visitantes vía WEB. Se realizó el cuestionario y se colgó en la red pero no se implementó ni dinamizó, por lo que las contestaciones fueron mínimas, por lo que se desechó el procedimiento y se anuló el estudio, a la espera de disponer de una herramienta web que dependa directamente del museo y se pueda dinamizar convenientemente.

B) RESULTADOS: El nivel de satisfacción de los visitantes con el Museo y Parque Arqueológico Cueva Pintada, tal y como indicó el estudio de impacto, fue muy alto (9,12 sobre 10), situándose al nivel de muy pocos de los museos evaluados por nuestro equipo. Los aspectos más valorados fueron la información de los guías, el montaje del Museo, así como el audiovisual inicial y, en general, todo el museo. Quedó también claro que el museo es un espacio marcadamente social, pues el 99% de visitantes acuden en pareja, con amigos, con familia... mientras que sólo un 1% acude solo. El perfil demográfico fue asimismo muy variado: acude gente de todos los rangos de edad, de estudios y, lo que es más importante, de todo tipo de procedencias: Gran Canaria, las demás islas, y el resto de España. Cueva Pintada destaca, por tanto, por su gran alcance y representatividad social. En el estudio de expectativas cabe destacar el fuerte componente identitario que Cueva Pintada tiene para los visitantes canarios.

Los canales de difusión más salientes entre el público canario fueron las recomendaciones directas de amigos y familia, esto es, el boca a boca, lo que es acorde con la excelente valoración que los visitantes realizan del Museo. Por último, las demandas formuladas por los visitantes incluían mejoras en la señalética hasta el Museo, en la tienda... así como talleres y otras actividades; algo que ya se ha venido realizando a lo largo del presente año.

El informe general del estudio recoge el planteamiento, procedimiento, resultados y materiales (Asensio, Pol & Pérez, 2007). Un resumen figura colgado en la propia web del Museo y Parque Arqueológico Cueva Pintada <http://portal.grancanaria.com/portal/home.px> una presentación más detallada se incluye en Asensio, Rodríguez, Sáenz & Pérez (en prensa). Ese informe incluye también la propuesta de folleto divulgativo con los principales resultados obtenido en el estudio y que se concibe a su vez como una herramienta de comunicación.

3.4.- Estudio del Segundo Año.

A) DISEÑO: Tal como hemos visto en el diseño general, el segundo año se administraron igualmente auto-cuestionarios para medir impactos, constatar los perfiles y recoger las opiniones. Además se administraron cuestionarios de guías, de actividades y cursos de formación, y ‘focus group’ con diferentes colectivos. Además se continuó con las acciones de formación, divulgación y difusión, y asesoría sobre la gestión de públicos. Además de la continuación del estudio de público, la principal novedad residió en la inclusión de una evaluación específica de los aspectos de comprensión y aprendizaje durante la visita, mediante un conjunto de tareas de papel y lápiz sobre los contenidos específicos relativos al mensaje expositivo. Se realizaron tres tipos de tareas, de contenidos para adultos, de contenidos para escolares y una tarea conceptual.

> **Tareas de comprensión:** estas tareas, específicamente diseñadas, contienen preguntas referentes al mensaje expositivo de Cueva Pintada, en diferentes formatos: textual, discursivo, visual, meaning maps... Las preguntas tratan sobre temas como la sociedad canaria prehispánica, arte, economía, medios de subsistencia, cronología... Todos ellos se tocan durante la visita guiada. Dada la extensión de las tareas, y con el fin de poder ser exhaustivos sin forzar una administración de la tarea demasiado prolongada, las preguntas fueron organizadas en tres modalidades de cuadernillo diferentes. Estos cuadernillos incluían, además, el autocuestionario general al final de la página. Las modalidades de cuadernillo eran las siguientes:

> **Cuadernillo A:** incluía tareas de elección múltiple de distintos formatos (verbal, visual sobre fisionomía y visual sobre alimentación), una tarea de eje cronológico, un meaning map y un autocuestionario general.

> **Cuadernillo B:** incluía tareas de reconocimiento visual sobre pintura no figurativa y sobre bienes muebles de las viviendas indígenas, así como una tarea de jerarquía social, un *meaning map* y un autocuestionario general.

> **Cuadernillo C:** estaba compuesta de varias tareas de reconocimiento visual sobre pintura figurativa, cerámica, arquitectura y arqueología, además de un *meaning map* y un autocuestionario general.

> **Cuestionarios para guías:** al igual que el primer año, consideramos fundamental contar con la perspectiva de los guías de las visitas, para lo cual se empleó el mismo formato de cuestionario que entonces. En éste se les pregunta por el comportamiento, atención, comentarios y preguntas que han realizado los visitantes en las diferentes partes de la visita.

> **Cuestionarios para actividades:** teniendo en cuenta la diversidad de actividades y programas que organiza Cueva Pintada, se preparó un cuestionario para los asistentes a éstas, así como para los padres de los niños que asistían a las de carácter más infantil.

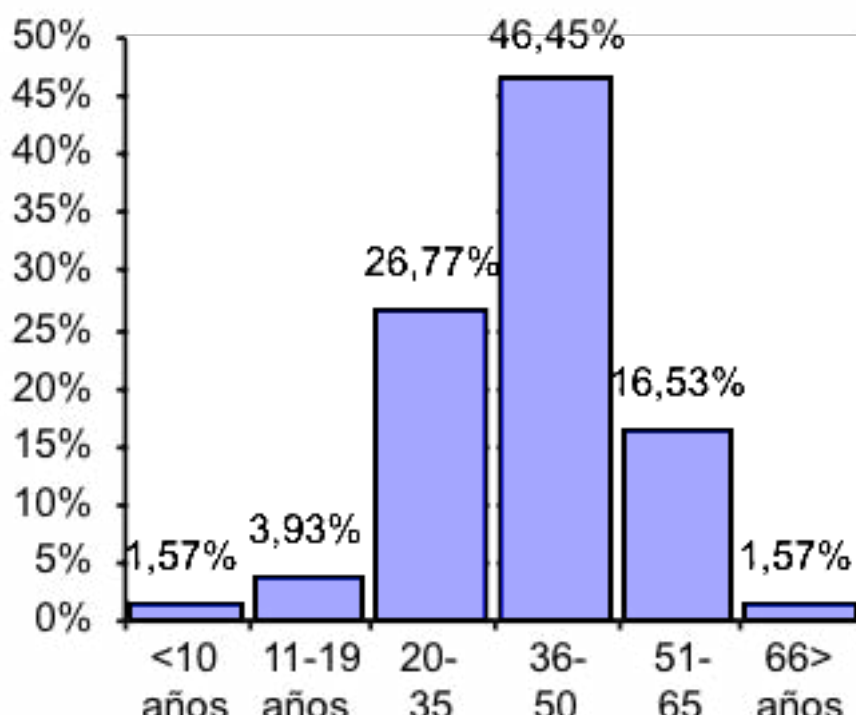
> **Cuestionarios para cursos:** se elaboró un cuestionario específico para las actividades de carácter más académico.

> Las tareas de este segundo estudio fueron administradas sobre una muestra total de 524 participantes, según la distribución siguiente.

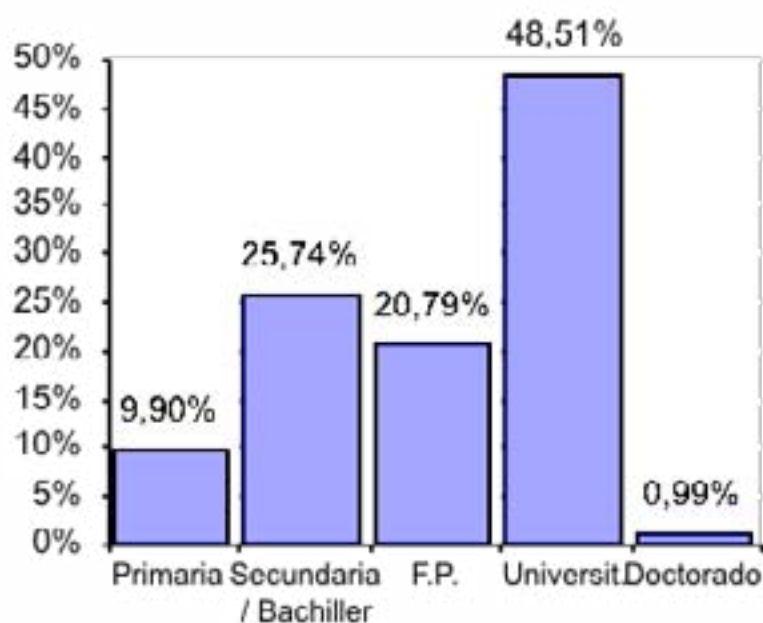
Cuadro de aplicación de tareas	Público general	Público escolar
Autocuestionarios generales (perfil, satisfacción e impacto)	127 visitantes	139 visitantes
Tareas de comprensión del mensaje expositivo	-	139 visitantes
Cuestionario de guías	10 guías	
Cuestionario actividades	85 padres y madres	
Cuestionario cursos	22 asistentes	

B) RESULTADOS: Perfiles demográficos El perfil tipo habitual del visitante a Cueva Pintada es el de una persona de edad media, con estudios superiores y de nivel profesional medio-elevado, proveniente de Las Palmas de Gran Canaria o de otra localidad de la isla, y que acude a la institución con su familia o con amigos. Suele ser la primera vez que acude a Cueva Pintada, y se ha enterado de su existencia bien por conocidos (amigos o familiares), bien por la televisión local. Ha decidido ir, fundamentalmente, por el interés cultural que atribuye al museo, unido en muchos casos al interés identitario personal (el deseo de conocer la propia historia) y a la posibilidad de satisfacer ese interés en familia. Sin embargo el perfil tipo nos dice poco porque existe una amplia distribución de las dimensiones básicas.

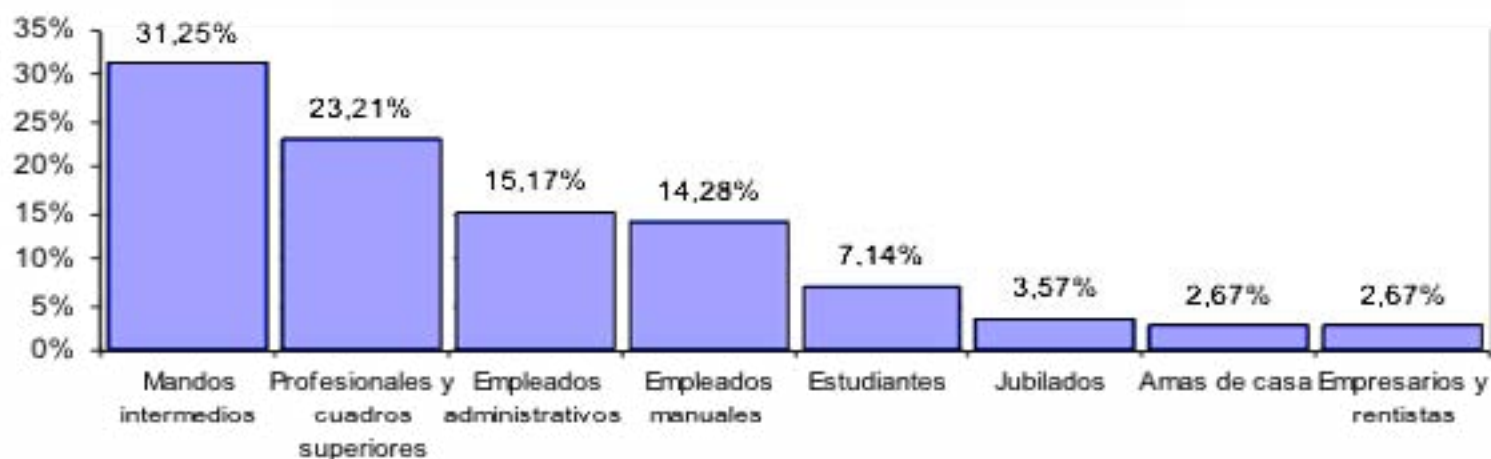
Edad



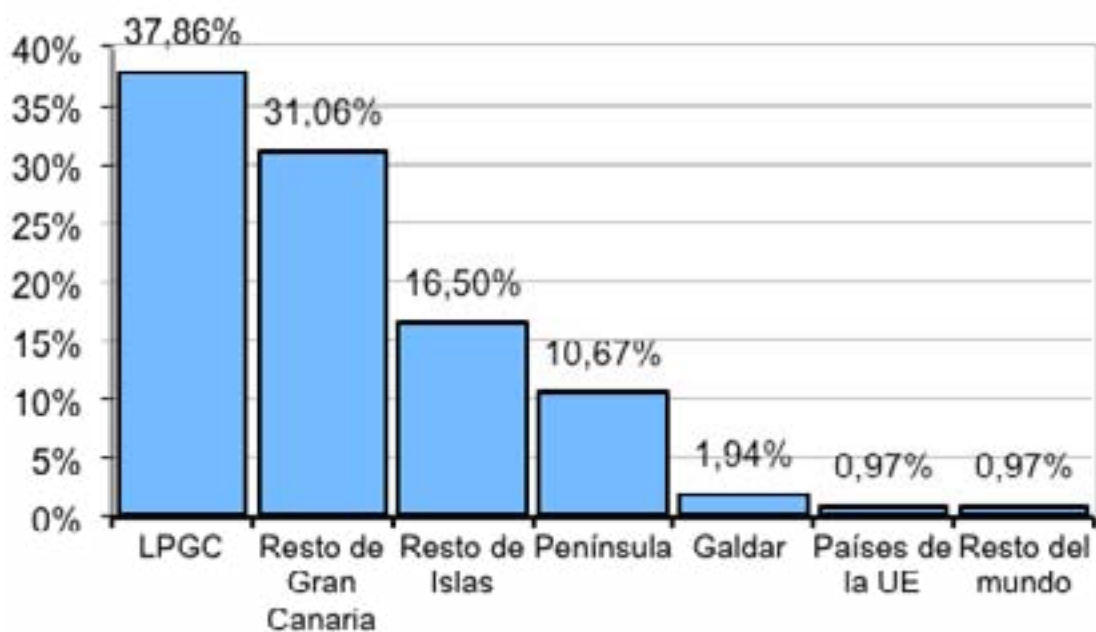
Estudios



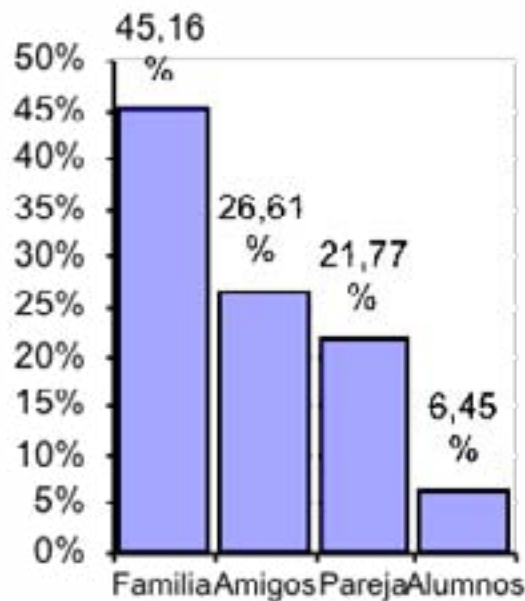
Profesión



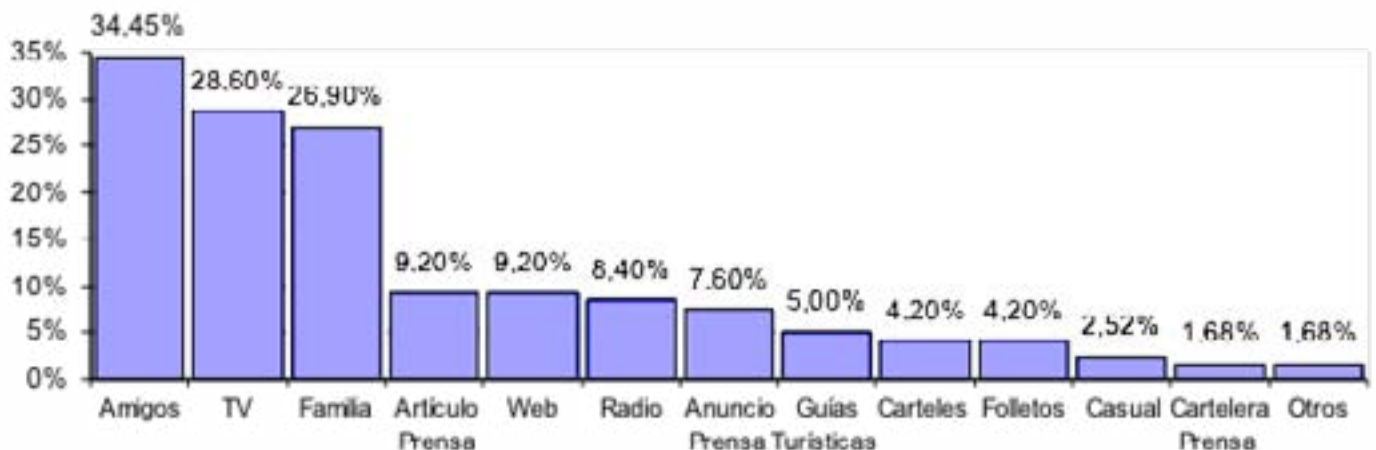
Lugar de residencia



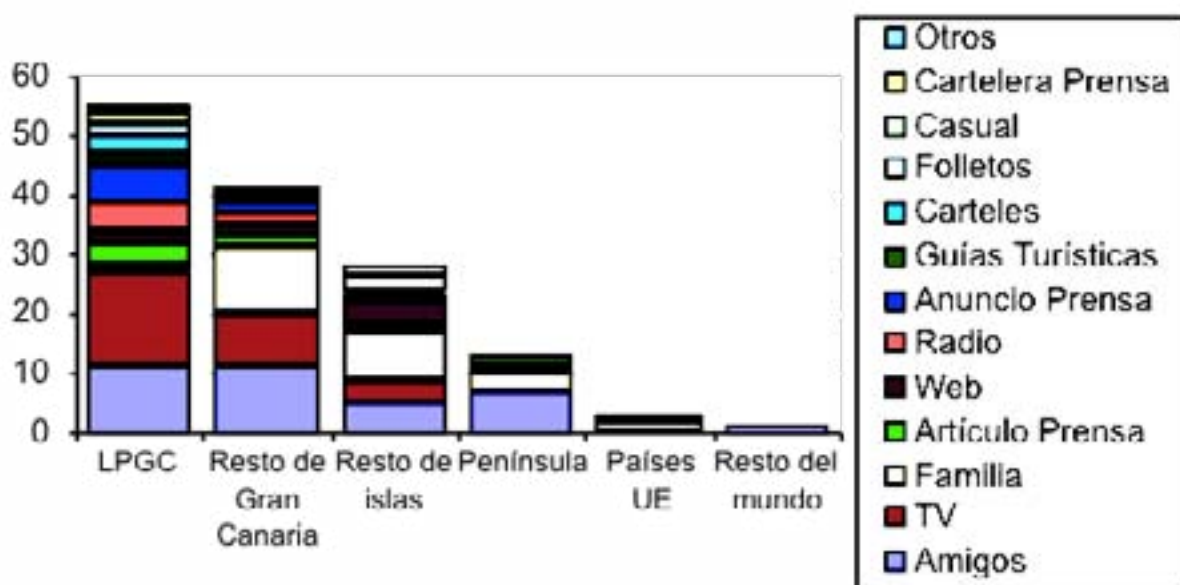
Viene acompañado de...



Canales de difusión por los que llegaron hasta el MPACP



Canales de difusión por los que llegaron hasta el MPACP según origen

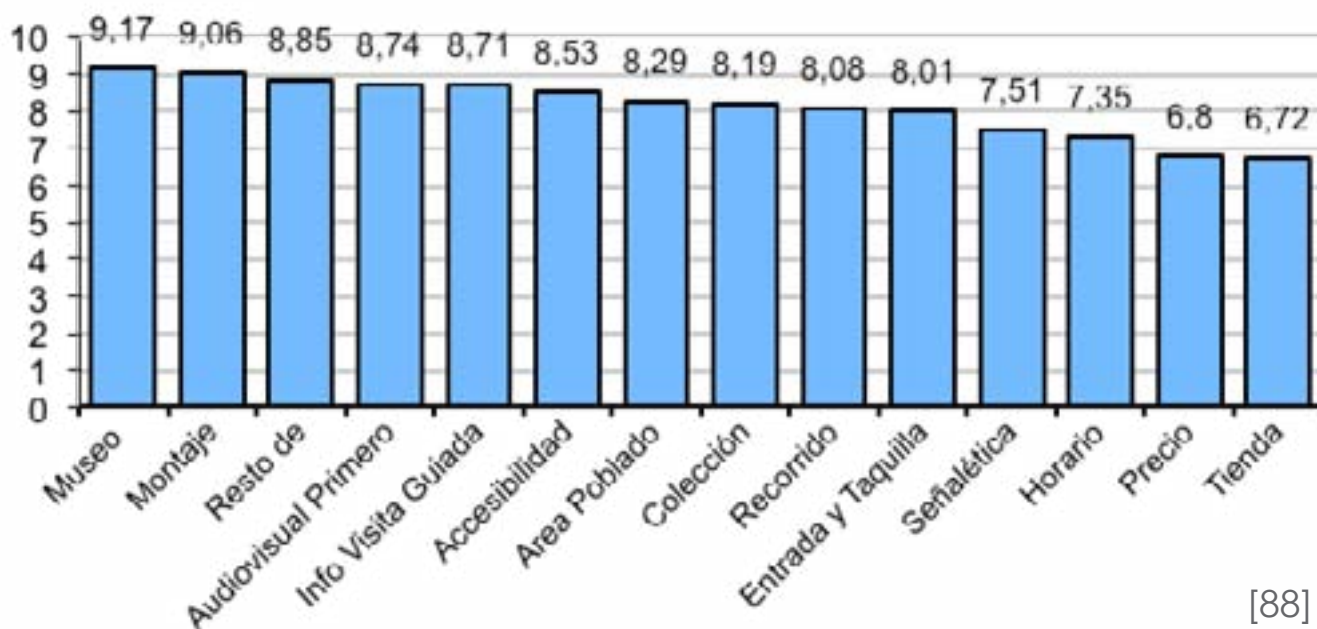


Motivo de la visita. La pregunta planteada sobre el motivo de la visita (contestada por el 71% de la muestra) reveló que el motivo más significativo es el interés cultural e histórico, en el que se entrelazan intereses por la historia en general, por la historia canaria y por los antepasados. Le sigue el bloque “identidad” que, contestado por visitantes de procedencia canaria, demuestra el interés y la necesidad de los visitantes por conocer su propia historia, dando a entender cierto carácter obligatorio en la visita. La actividad en familia se muestra ajena al contenido del museo, mostrándose como un plan más de fin de semana para realizar en familia. Ciertamente es que el interés educativo se puede solapar con el resto de los motivos, pero es interesante detallar que las personas que contestaron venían acompañadas por sus hijos. En esta línea, los colegios son fuente de difusión para la captación de visitantes, demostrado por un porcentaje del 5.55%. La categoría “otros” se desglosa en: una visita por encontrar el museo de paso y otra por ser una segunda opción para realizar una actividad en familia.

Sobre la fidelización, sólo un 9% de los visitantes contestaron a esta pregunta, lo que quiere decir que este porcentaje es el que ha repetido visita. 6 de los visitantes justificaron su vuelta por el valor otorgado al museo en general y a sus contenidos, mientras que 3 de ellos se lo enseñaban a amigos o familiares. Un caso aparte es la búsqueda de algún cambio en los contenidos o propuestas del museo, y otro, la inquietud de seguir aprendiendo de la muestra.

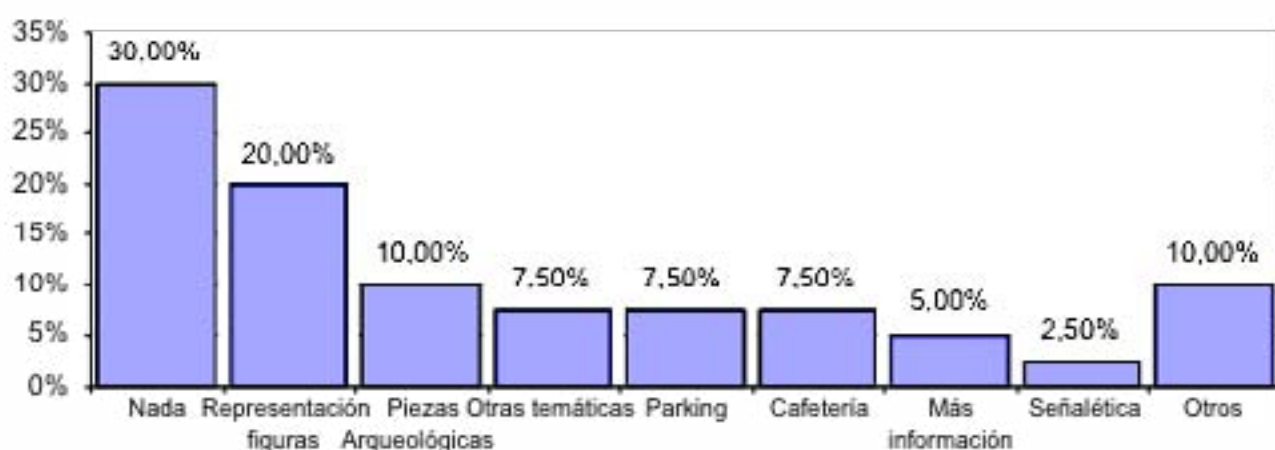
Los canales de difusión continúan siendo el boca a boca, esto es, recomendaciones directas, así como la televisión local. En el caso de actividades y cursos destacan más los medios de difusión del propio museo.

Índices de satisfacción. Los resultados de impacto fueron muy buenos, hallándose un incremento en el índice de satisfacción (9,17 sobre 10) respecto al primer año.



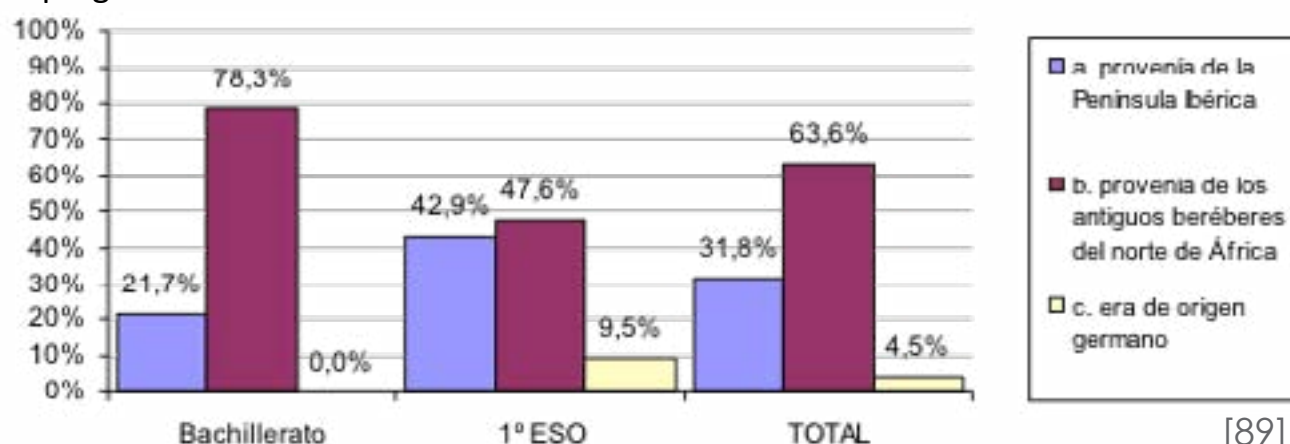
La figura recoge los resultados medios de escolares y visitantes individuales que fueron muy similares y sin diferencias significativas. El aspecto más valorado por los escolares fue el primer audiovisual, mientras que el público general señaló el montaje, los audiovisuales, la información de la visita guiada. La mayor parte de visitantes no indicó explícitamente ningún aspecto negativo cuando se les preguntó directamente por ellos, aunque en los índices de satisfacción se observaba que aspectos como la señalética, el horario o la tienda, pese a haber experimentado una ligera mejora, siguen quedando en posiciones inferiores. Los perfiles demográficos de los visitantes fueron también diversos, como en el primer año, así como la forma en que acuden (en pareja, amigos, familia...).

¿Qué ha echado en falta?



Las tareas de eficacia del mensaje expositivo permitieron detectar los principales retos a los que debe enfrentarse el discurso de Cueva Pintada, en especial la dificultad para vencer las ideas preconcebidas (o 'misconceptions') que los visitantes tienen; sobre todo, la idea de que los habitantes de Cueva Pintada, al habitar cuevas, se ubicaban cronológicamente en la Prehistoria.

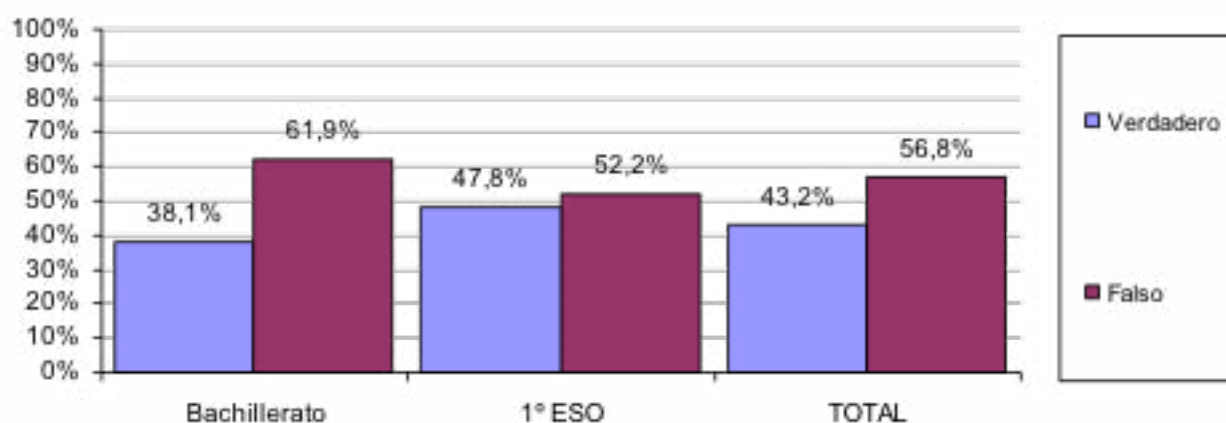
Se realizaron un total de preguntas de elección múltiple sobre aspectos relacionados con la vida social, económica, de creencias, sobre sus capacidades y conocimientos, etc. A continuación aparecen los resultados de una de estas preguntas:



Además se realizaron cinco preguntas de verdadero / falso sobre contenidos complementarios relacionados con el mensaje expositivo. Por ejemplo: si tenían organización social :

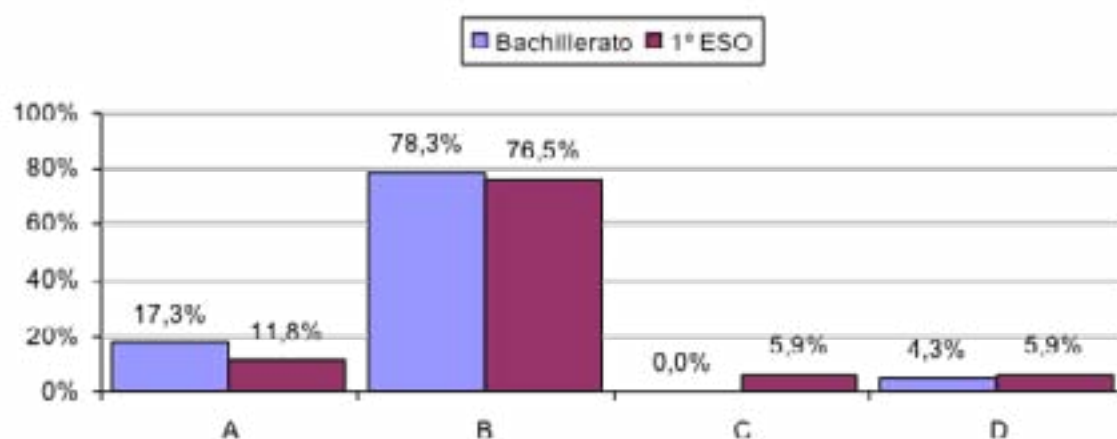


o si conocían la escritura:



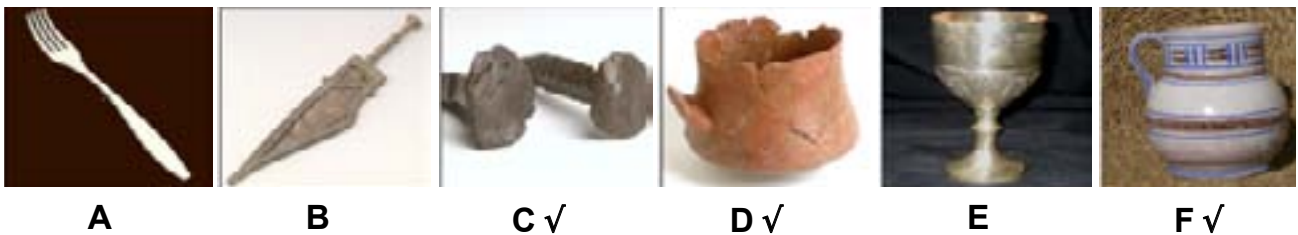
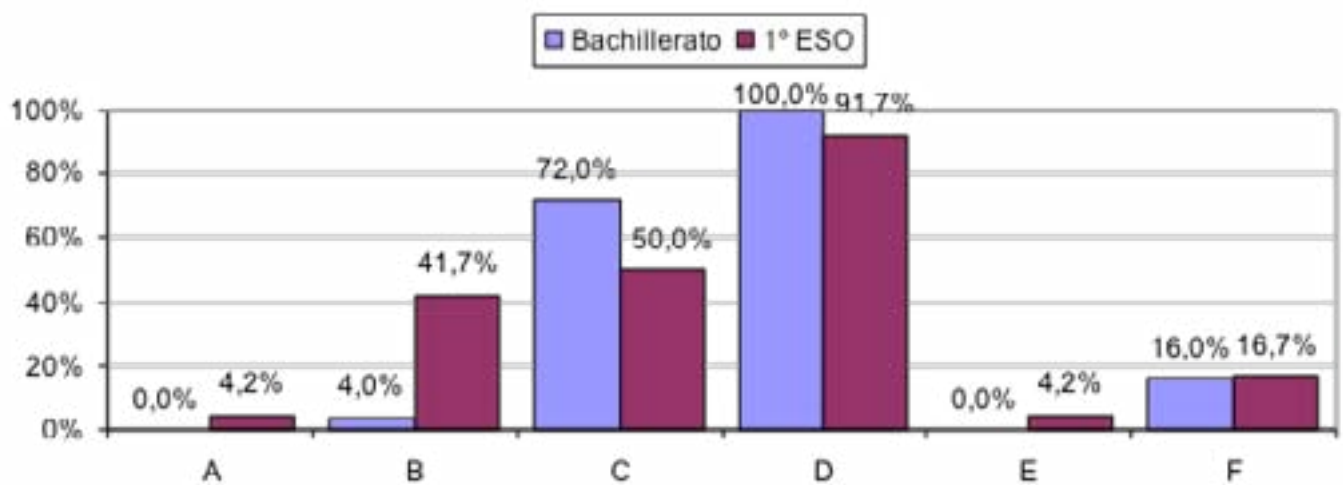
Pero los resultados más importantes se obtuvieron sobre once preguntas de elección múltiple sobre aspectos de segundo orden, fundamentalmente de ubicación cronológico-cultural, que denotó la existencia de concepciones erróneas muy importantes y que de seguro estaban cortocircuitando la comprensión y el aprendizaje de los conocimientos del mensaje expositivo.

Los canarios prehistóricos son coetáneos con...





¿Cuáles de estos objetos se relacionan con el yacimiento “Cueva Pintada”?
Recuerda que puede haber más de una respuesta correcta.



Por su parte, el eje cronológico manejado por los alumnos reveló una importante desubicación de la cueva pintada y de sus habitantes. En bachillerato:

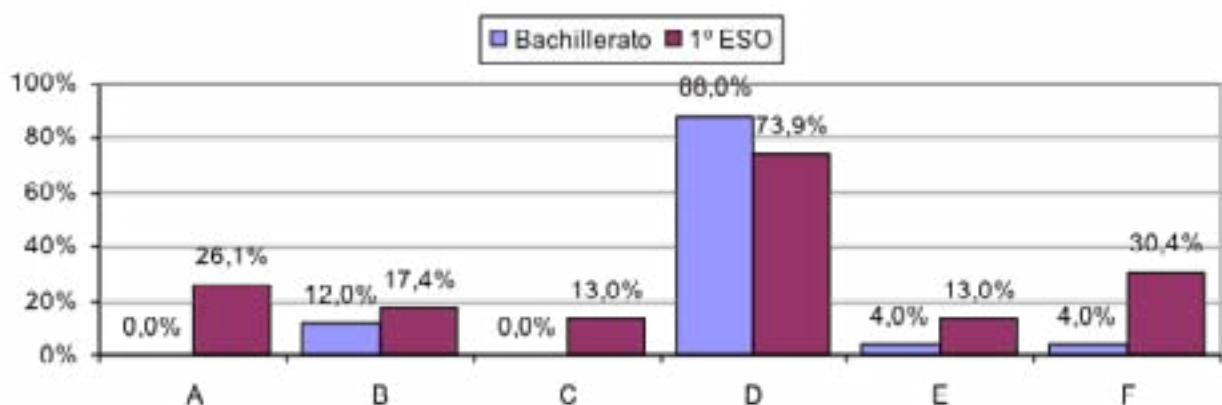
1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º
Pinturas levantinas	Partenón	Nacimiento de Cristo			Palacio Generalife (Alhambra)	
	Pinturas Cueva Pintada	Aldea de Telli			Catedral de Reims	

Y más aún en secundaria. Retrasando la ubicación de la cueva muchos siglos o milenios atrás.

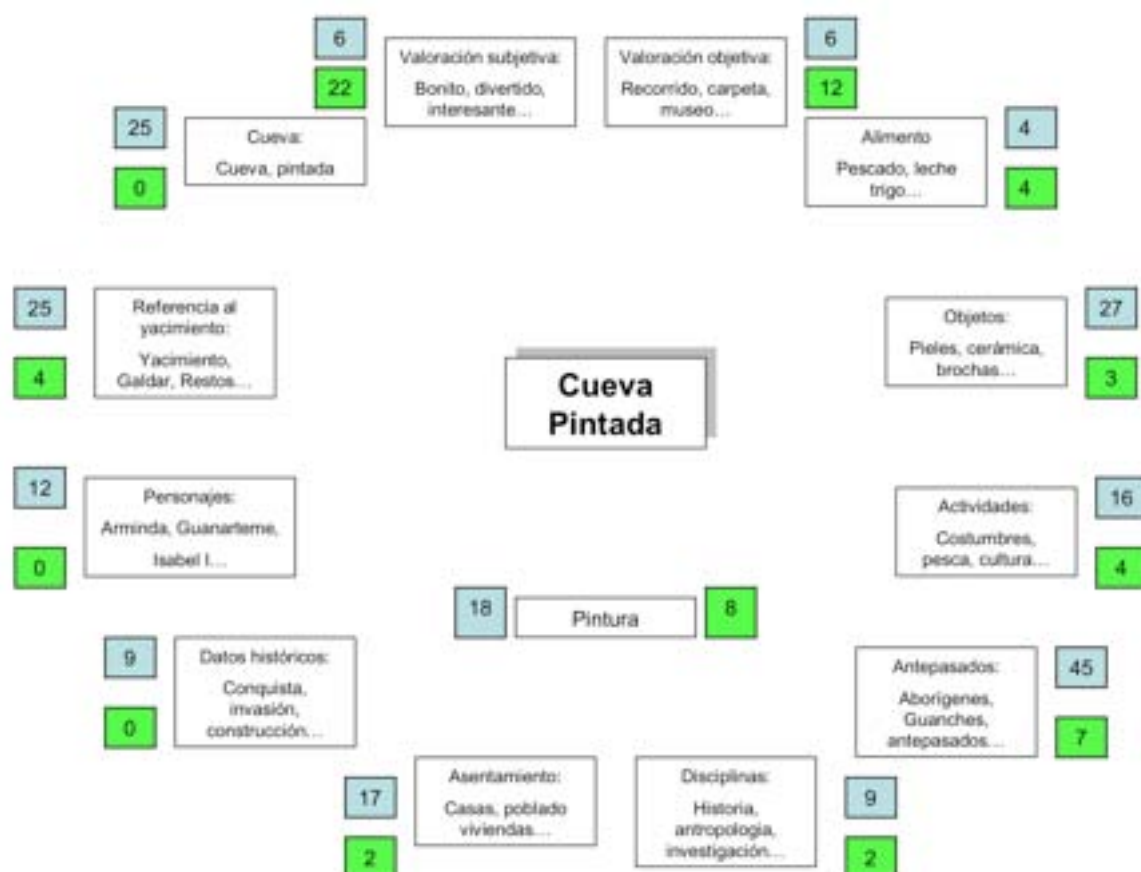
1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º
Pinturas Cueva Pintada	Pinturas levantinas	Nacimiento de Cristo	Aldea de Telli	Partenón	Catedral de Reims	Palacio Generalife (Alhambra)

En la misma dirección, la ubicación de la cultura material en general y de la cámara polícroma en particular sufren una desubicación muy notable. Cuando se les preguntó: ¿Cuál de estas pinturas es de la misma época que las pinturas de “Cueva Pintada”?

Se identifica la Cueva Pintada’ con las pinturas paleolíticas prototípicas del periodo magdalenense de Altamira.



‘Mening Mapping’. Esta tarea, que recuerda a los mapas conceptuales pero que no solamente es conceptual sino ideográfica, permite detectar los contenidos a los que las personas asocian un determinado tipo de universo declarativo.



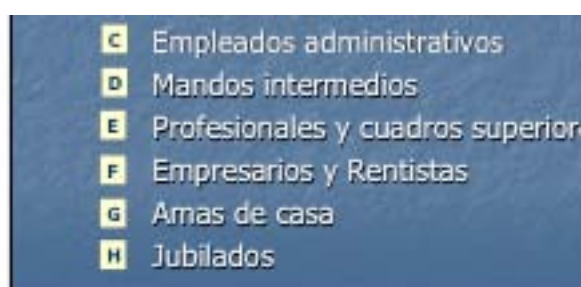
La imagen muestra un resultado global de los conceptos e ideas asociados a 'cueva pintada'. El abanico de términos e ideas que Cueva Pintada ha evocado en los alumnos ha sido dividido en categorías que aglutinan un significado parecido en cuanto al tema al que se refieren. De esta manera podemos observar en la gráfica las diferentes categorías así como los tres conceptos más nombrados por los alumnos. Destaca, en primer lugar, la cuestión de los habitantes de Cueva Pintada, aborígenes canarios, a los cuales los alumnos se referían a menudo como "antepasados", "nuestros antepasados"... Esto apunta al carácter identitario que la Cueva tiene y que puede llegar a tener para los habitantes de la isla, e indica que los estudiantes no dejan de reconocer su propio pasado en lo que están viendo. Los aspectos materiales de la visita también resultan destacados, pues muchos mencionan objetos o cuestiones de la cultura material mostrada en Cueva Pintada. En la medida en que se han mencionado muchas más ideas, podemos tomar este dato como positivo, pues parece que las piezas mostradas son un componente fundamental de la visita, pero no el único. Este resultado favorable a la puesta en valor de la cultura material compensa otros resultados no tan positivos obtenidos sobre la exposición permanente en términos de impacto relativo.

Como se ha visto en estos ejemplos, los resultados sobre los contenidos demuestran que existe una mejora sustancial en la captación de ciertos contenidos recogidos y trabajados durante la visita, que en la mayoría de los casos coinciden con los resultados de impacto y valoración positiva de la experiencia museal durante la visita. Pero no es menos cierto que la evaluación muestra una considerable cantidad de errores espontáneos (sobre concepciones genéricas de la historia y los pueblos antiguos) o inducidos (sobre todo de origen escolar y social). Estos errores deberían ser desmontados durante la visita, o bien mediante recursos expositivos, incluyendo la potenciación de ciertas dimensiones de las colecciones de la cultura material, o bien mediante la profundización de ciertos conocimientos del discurso narrativo y multimedia.

Aquí, hemos ilustrado una mínima parte de las preguntas y resultados realizadas y obtenidos durante este estudio. El informe completo del trabajo realizado en el segundo año incluyeron todos los resultados detallados, los protocolos de tarea, las principales conclusiones y, además, una propuesta de folleto de comunicación de resultados (Asensio, Pol & Pérez, 2009).

3.5.- Evaluación permanente.

En el Estudio del Tercer Año se continuó con la administración de auto-cuestionarios para medir impactos, constatar los perfiles y recoger las opiniones. Se continuó con las acciones de formación, divulgación y difusión, y asesoría sobre la gestión de públicos. Además de esta continuación del estudio de público, la principal novedad residió en la inclusión de una novedad tecnológica en la evaluación específica de los aspectos de comprensión y aprendizaje durante la visita, se administraron las mismas tareas pero en el formato de un sistema de evaluación digital que precisa de la utilización de mandos de respuesta o clicers (Sistema Interactivo de Participación de Públicos - SIPP). Se mantuvieron los dos tipos principales de tareas de comprensión y aprendizaje: la de contenidos para adultos y la de contenidos para escolares. Una explicación detallada de la metodología SIPP puede verse en Asensio et al. (2011). El cuestionario se implementa en una pantalla digital mientras los visitantes contestan con los clicers (ver imagen inferior). Las preguntas de comprensión fueron adaptadas de los cuestionarios de papel y lápiz utilizados en el segundo año (ver el ejemplo en la imagen inferior).



Mando de respuesta (cliker) y uno de los items del cuestionario de contenidos.

Las tareas fueron administradas sobre una muestra de visitante individual (recuérdese que en el MPACP las visitas siempre son grupales, aunque el origen de los grupos pueden ser visitantes individuales que se agrupan en la zona de acogida), otra independiente de visitantes en grupos organizados y otra muestra de público escolar, con un total global de 392 visitantes.

Los resultados de clikers mostraron unas tendencias similares a las encontradas en el estudio del segundo año, con similares perfiles impactos y opiniones, unos resultados positivos en algunos aspectos de comprensión y aprendizaje, tanto como de valoración del patrimonio y de la cultura material, y una fuerte presencia de ciertas concepciones erróneas.

El Estudio del Cuarto Año está aún en marcha. Tal como se vio en el diseño general longitudinal, el cuarto año se están administrando auto-cuestionarios para medir impactos, constatar los perfiles y recoger las opiniones. Además se administraron cuestionarios de guías, de actividades y en la web. Además se está continuando con las acciones de formación, divulgación y difusión, y asesoría sobre la gestión de públicos. Aparte de la continuación del estudio de público, se está continuando también con la evaluación específica de los aspectos de comprensión y aprendizaje durante la visita, mediante un conjunto de tareas de 'clikers' sobre los contenidos específicos relativos al mensaje expositivo, con la novedad de que hemos ido introduciendo actividades que insisten en los aspectos menos favorecidos en la evaluación anterior. Se están realizando dos tipos de tareas, la de contenidos para adultos y la de contenidos para escolares. Por último este cuarto estudio contempla el paso de una tarea conceptual y una tarea de inferencias narrativas para evaluar las propuestas de realidad virtual incluidas en los audiovisuales.

Hasta el momento las tareas han sido administradas sobre una muestra de más de 300 participantes, pero faltan aún sujetos de ambos tipos de grupos, los cuestionarios están aún en fase de aplicación y las tareas experimentales sobre las propuestas de realidad virtual se están administrando.

4.- Conclusiones y Perspectivas.

En primer lugar se considera fundamentalmente positiva la creación del dispositivo de evaluación continua. El concepto de gestión de audiencias implica un funcionamiento coordinado de tres áreas funcionales del museo: los públicos (su estudio, su tratamiento), los programas (públicos y educativos) y la comunicación (según un plan que afecta a todos los aspectos de imagen de la institución). Coordinar los segmentos objetivos, la oferta que se realiza y las vías de conexión y

visibilidad, parece el dispositivo más completo para manejar de manera eficiente la imagen global de la institución y su consecuente captación de recursos directos e indirectos.

En cuanto a los resultados concretos, las evaluaciones mostraron unos niveles de impacto y satisfacción muy altos, igual que los de fidelización o identificación; los perfiles identificados se han mantenido y se han ido ampliando, lo que ha permitido perfilar más adecuadamente los programas públicos y educativos y las campañas de comunicación. Se obtuvieron buenos resultados de comprensión y aprendizaje, aunque también se detectaron importantes errores y concepciones erróneas. Lo cual ha permitido diseñar en la actualidad programas y acciones para superar estos problemas mediante actividades educativas de formato tecnológico (Gómez et al., 2011) o modificaciones en la presentación de ciertos contenidos buscando apoyo en ciertas colecciones de cultura material (estudio cuarto actualmente en marcha).

Los estudios de público y las evaluaciones de exposiciones son, en suma, herramientas de mejora para lograr un museo más eficiente.

Referencias Bibliográficas.

Asensio, M., Asenjo, E., Pérez, R., Rodríguez, C.G. y Aramburu, J.J. (2011): Resultados de evaluación del uso de clikers' en la Cueva de Ekain y de la Cueva Pintada de Galdar. En: M. Asensio & E. Asenjo (Eds.): Lazos de Luz Azul. Museos y Tecnologías 1, 2 y 3.0. Barcelona: Editorial Universitat Oberta de Catalunya.

Asensio, M., Mahou, V., Rodríguez, C. & Sáenz, I. (2012): Concepciones Erróneas en los Museos de Historia: una evaluación en el Museo y Parque Arqueológico Cueva Pintada. Educación y Futuro: Revista de Investigación Aplicada y Experiencias Educativas.

Gómez, C., Rodríguez, C., Victori, A., Hernández, M.P., Rodríguez, C.G. & Asensio, M. (2011): Entornos digitales como herramienta didáctica: el caso de la Cueva Pintada. En: M. Asensio & E. Asenjo (Eds.): Lazos de Luz Azul. Museos y Tecnologías 1, 2 y 3.0. Barcelona: Editorial Universitat Oberta de Catalunya.

Martín de Guzmán, C., A. Melián, J., Onrubia, J. & Saavedra M. (1993): “El parque arqueológico de la Cueva Pintada de Gáldar (Gran Canaria)”, en Seminario de Parques Arqueológicos, ICRBC, Ministerio de Cultura, pp. 23-43.

Onrubia, J. (2003): La isla de los guanartemes. Territorio, sociedad y poder en la Gran Canaria indígena (siglos XIV-XV). Ediciones del Cabildo de Gran Canaria, Las Palmas de Gran Canaria.

Onrubia, J., Moreno, I. & Antona, V. (1999): “Proyecto museológico. Parque Arqueológico de la Cueva Pintada, Gáldar (Gran Canaria)”, Museo, 4, 133-153.

Sáenz, J.I., Rodríguez, C.G., Onrubia, J. & Asensio, M. (2010): Una gestión patrimonial perseverante e innovadora. Cuatro años de andadura del Museo y Parque Arqueológico Cueva Pintada (Gáldar, Gran Canaria). Revista del Instituto de Patrimonio Cultural de España, 4,165-177.